



## **Klachtenprocedure:**

### **1. Iedere vrijwilliger**

kan een klacht indienen over ongewenste omgangsvormen bij het bestuur van Stichting De Zaanse Regenboog of bij de externe vertrouwenscontactpersoon; indien de klacht bij het bestuur wordt gemeld, geeft deze de klacht door aan de vertrouwenscontactpersoon, die alle klachten anoniem registreert.

### **2. Melder + vertrouwenscontactpersoon**

bepalen in overleg de keuze van het traject.

### **3. Vertrouwenscontactpersoon + bestuur**

a. stellen vast welke personen betrokken dienen te worden in het bemiddelingstraject en begeleiden desgewenst de te voeren gesprekken.

b. bestuur stelt een ad-hoc klachtencommissie in.

### **4. Betrokkenen**

a. stellen vast wat de aanleiding van de klacht was en of deze terecht was. Bij een terechte klacht worden afspraken gemaakt over verbetering van de situatie en de evaluatietermijn. De afspraken worden schriftelijk vastgelegd ter bevestiging aan de betrokkenen, een afschrift wordt bewaard door de vertrouwenscontactpersoon en bestuur.

Vertrouwenscontactpersoon + bestuurslid horen melder en beklagde en adviseren de andere bestuursleden over de samenstelling van de klachtencommissie.

b. klachtencommissie onderzoekt de klacht door het horen van betrokkenen en eventuele getuige(n). Klachtencommissie komt tot een oordeel en geeft schriftelijk en gemotiveerd advies aan het bestuur.

c. betrokkenen inventariseren op het afgesproken tijdstip of de situatie naar wens verbeterd.

### **5. Melder**

a. als de klacht niet naar tevredenheid van de melder is opgelost, kan hij/zij/hen kiezen voor een nieuwe bemiddeling of een formele procedure.

### **6. Bestuur**

neemt een beslissing over te nemen maatregelen en zorgt voor uitvoering.